

CA1
TB160
-A57



Government
Publications

Service Canada Annual Report 2006-2007 Highlights



Service
Canada

Service Canada is pleased to present to all Canadians a summary of its second annual report for fiscal year 2006-2007. This summary highlights the progress we made between April 2006 and March 2007. It describes how we are working to become the place where Canadians go—whether by phone, online, in person, or by mail—to access many of the programs, services, and benefits they need from the Government of Canada and its many partners. The complete annual report is available at www.servicecanada.gc.ca.

Who we are

At Service Canada, we are the Government of Canada's one-stop service delivery network for Canadians. Working with other federal departments and agencies, provincial, territorial, and municipal governments, and many community organizations across Canada, we provide Canadians with easy access to a range of government programs and services.

Canadians have told us that they want a single place to go for the information they need and for the programs and benefits to which they are entitled. They want to be able to access government information, programs, and services in ways that make sense to them—either by phone, on the Internet, in person, or by mail. This is what Service Canada is delivering.

Service Canada is just a call, click, or visit away. We have a national telephone information service at **1 800 O-Canada**, online services at www.servicecanada.gc.ca, and 587 points of service across Canada where Canadians can visit us in person. In fact, by March 2007, we had 327 full-service Service Canada Centres and 260 scheduled outreach locations and Service Canada community offices.

During 2006-2007, Service Canada's 19,000 employees:

- served more than 32 million Canadians from all walks of life—including youth, working adults, seniors, Aboriginal people, Canadians with disabilities, veterans, and newcomers to Canada;
- performed an average of 1 million transactions every working day;
- paid more than \$70 billion (\$190 million a day) in benefits, which represents 93 percent of all Government of Canada payments to Canadians;
- made 122.4 million individual payments to Canadians for such benefits as Employment Insurance, Canada Pension Plan, and Old Age Security;
- answered more than 53 million calls about the Government of Canada and its programs and services;
- hosted 22 million visits to the Service Canada Web site;
- handled more than 11 million secure online transactions with citizens;
- posted more than 1 million job openings from employers;
- welcomed 9.3 million visitors at our 587 points of service;
- received 1.56 million requests for Social Insurance Numbers;
- mailed more than 20 million letters;
- conducted about 500,000 client interviews;
- contacted about 250,000 Canadians directly through our outreach services;
- responded to 25,000 e-mails; and
- worked with more than 55,000 community organizations.

We are improving our services

In 2006-2007, building on work from our first year of operation, we took steps to further improve the way we deliver one-stop service. Specifically, we:

- expanded the number of programs and services we deliver to a total of 77;
- enhanced the way we deliver services on the phone and on the Internet;
- added 171 more locations across Canada where Canadians can access in-person services;
- introduced longer business hours at 53 locations;
- increased outreach services to better serve Canadians in more rural and remote communities;
- extended our services to meet the language needs of Canadians living in minority Francophone and Anglophone communities, as well as the language needs of Aboriginal Canadians and newcomers to Canada; and
- took steps to reach out to Canadians with common interests and needs, including Aboriginal people, seniors, and people with disabilities.



A world leader in serving citizens

For the second consecutive year, Service Canada was recognized as a world leader in government service delivery. Accenture, an international consulting firm that conducts an annual survey of cross-government services delivered in 22 countries, once again rated our organization as one of the world's best in advancing integrated service delivery by using technology.

95%

of Canadians are living within 50 kilometres of a point of service

We are meeting Canadians' expectations

Citizens expect us to make sure that benefits go to the right people in the right amounts for the right purposes. They also expect us to manage our services in ways that prevent fraud and deliver results efficiently. To fulfil these expectations, in 2006–2007, we:

- took action to make the Social Insurance Number system more reliable and secure;
- put measures in place to help ensure Canadians are able to deal online with the Government of Canada in ways that are secure and that respect their privacy;
- developed more agreements with provinces and territories to automatically share information on vital events, such as birth dates;
- automated many Service Canada forms to help catch typical errors, prevent others, and speed up service; and
- began moving toward a single system for collecting, using, and integrating the information that Canadians provide so that, in the future, they will no longer have to give the same data to different government departments to access different programs and services.

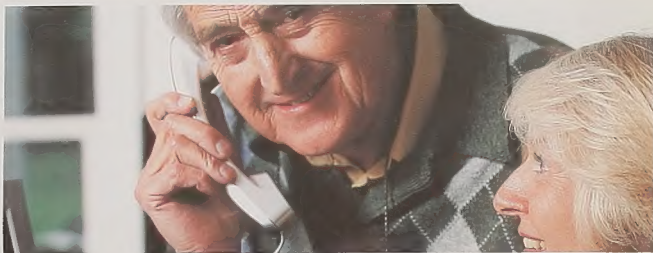
Canadians can now
access a total of

77

services at
Service Canada

Processing passport applications

Last year, we trained staff in record time for our team effort with Passport Canada to improve passport services and make them more accessible to Canadians. Between April 2006 and April 2007, we added passport services to 58 new locations in small and larger communities across the country. As a result, Service Canada received and reviewed more than 67,000 passport applications in 2006–2007, before sending them to Passport Canada for processing.



We are listening to Canadians

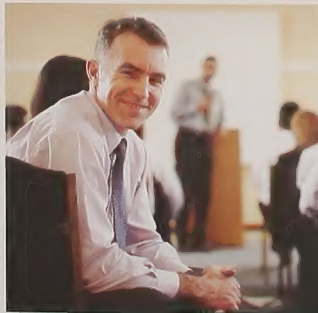
Like any organization committed to service excellence, we want to hear what Canadians have to say about the quality of our service, as well as their ideas on how to improve it. That is why we created the Office for Client Satisfaction during our first year of operation.

In 2006–2007, we took additional steps to listen to Canadians by introducing a dedicated toll-free telephone number for the Office of Client Satisfaction. The new number makes it even easier for Canadians to give us their comments on all aspects of our service.

During the year, the Office for Client Satisfaction met its service commitments to Canadians. It returned 99.9 percent of calls within 24 hours, and it replied to 100 percent of inquiries within seven business days.

We value our people

Listening to Canadians is one important component of delivering excellent service. Another is recognizing that good service starts with our people. That is why, at Service Canada, we are committed to investing in their training and career development. We're committed to building a work force that is defined by its professionalism and competencies in service, and to recognizing and rewarding a service excellence culture within Service Canada, and right across government.



In our second year of operation, we made clear progress in helping our people develop the range of skills that enable them to deliver service well. We established a Service Canada College and Service Excellence Certification Program.

We also opened the first campus of the Service Canada College in Regina. The opening of this and other campuses will help us deliver on our promise to Canadians in many ways. As a place of learning, it will help us expand our understanding of how we can do an even better job of delivering programs and services.

It will help expose us to new ideas and new ways of doing things. It will also mean that employees have a place where they can learn about service excellence and how to become certified service delivery practitioners.

The end result will be service delivery that is second to none, and a workplace that can serve as a model for professionalism, career advancement, and learning.

Looking ahead

Transforming government service and creating a one-stop service experience for Canadians is a long-term process.

Every day, thousands of Canadians turn to Service Canada for a diverse range of programs, services, and information. Whether they call us, visit our Web site, or drop by one of our locations, we are the face of government to those people. We have a duty to show them that we provide results—and that we bring care, professionalism, and integrity to our work with Canadians.

We look forward to reporting once again on our achievements in next year's annual report.

We are working with many partners

Partnerships have been and will continue to be a key ingredient of Service Canada's success. Our partners help us deliver better one-stop service to Canadians, while reducing overlap and duplication. Canadians can then get what they need without having to run from one place to the next.

In 2006–2007, we provided access to 77 different government programs and services on behalf of 13 Government of Canada organizations.

At Service Canada, we also forged stronger links with our provincial and territorial partners throughout 2006–2007, further improving the many ways we help Canadians. As well, we continued to co-operate closely with our community partners to learn more about what Canadians need and to ensure their well-being.

We are accountable

As well as strengthening partnerships and delivering access to services, we took steps throughout 2006–2007 to help further improve accountability and transparency in government. We continued to report on our progress, and to strengthen the way we track our performance.

At Service Canada, we also established the new position of Fairness Advisor to deal objectively with any concerns raised by the voluntary organizations that help us deliver services in the community.

Nous répondons aux attentes

des Canadiens

Les citoyens s'attendent à ce que les prestations

qu'ils soient remises aux bonnes personnes pour les bonnes raisons. Ils s'attendent également à ce que nous gérons nos services de manière

à prévenir les fraudes et à obtenir les résultats escomptés. Pour ce faire, en 2006-2007 nous avons :

- rendu le système d'administration du numéro d'assurance sociale plus facile et plus sûr;
- adopté des mesures pour que les transactions entre les Canadiens et le gouvernement du Canada se fassent selon des méthodes sécuritaires et respectant le droit à la vie privée;

les provinces et les territoires nous communiquent systématiquement certains données de l'état civil, comme les dates de naissance;

informatisé le traitement de nombreux formulaires de Service Canada pour éviter et corriger les erreurs les plus courantes et pour accélérer le service;

entrepris l'élaboration d'un système unique de collecte, d'utilisation et d'intégration des renseignements fournis par les Canadiens afin que ces derniers ne soient pas obligés de redonner les mêmes renseignements chaque fois qu'ils veulent se prévaloir d'un programme

Les Canadiens ont maintenant accès



Service Canada

Nous misons sur les partenariats

Les partenariats sont essentiels à la réussite

de Service Canada. Ils nous aident à offrir de meilleurs services aux Canadiens à partir d'un même point, tout en réduisant les doublonnements. Les Canadiens peuvent ainsi obtenir tout ce dont

ils ont besoin à un seul endroit. En 2006-2007, Service Canada offrait 77 programmes et services pour le compte

de 13 ministères et organismes fédéraux. Pendant la même période, Service Canada s'est également employé à renforcer les liens avec ses

partenaires provinciaux et territoriaux, améliorant du coup les services offerts aux Canadiens. Nous

avons aussi continué de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires communautaires afin d'en savoir plus sur les besoins des Canadiens

et d'assurer ainsi leur bien-être. Nous rendons compte

Nous rendons compte

de nos activités

En 2006-2007, en plus des nombreux partenariats

et services déjà à notre actif, nous avons pris les mesures nécessaires pour améliorer la responsabilité et la transparence au sein de

l'appareil gouvernemental. Nous avons aussi continué de rendre compte des progrès marqués et renforcés nos processus de suivi du rendement

et renforcé nos processus de suivi du rendement et renforcé nos processus de suivi du rendement

collective. qui nous aident à offrir les services dans la



du service.

le Programme d'accréditation en excellence

avons créé le Collège Service Canada et

d'offrir d'excellents services. Pour ce faire, nous

perfectionner les compétences leur permettant

Service nous continue d'aider nos employés à

Au cours de notre deuxième année d'existence,

celles qui incarnent cette culture.

publique, et nous voulons récompenser ceux et

Service Canada comme ailleurs dans la fonction

à instaurer une culture de l'excellence du service, à

renouveler dans le domaine du service, nous voulons

professionnels et possédés les compétences

investir dans la formation et le perfectionnement

l'excellence. Nous sommes donc déterminés à

de nos employés, car ce sont eux qui assurent

Canadiens, mais aussi reconnaître la contribution

Si nous voulons offrir d'excellents services,

nos employés

Nous avons un atout considérable :

7 Jours ouvrables suivant leur présentation.

donne suite à la totalité des demandes dans les

99,9 % des appels dans un délai de 24 heures et

des Canadiens. Ainsi, son personnel répond à

des clients à respecté ses engagements à l'égard

Au cours de l'année, le Bureau de la satisfaction

qu'ils soient.

de leurs commentaires sur nos services, quels

plus facile pour les Canadiens de nous faire part

Bureau de la satisfaction des clients. Il est donc

téléphonique sans frais spécifiquement pour le

En 2006-2007 nous avons mis sur pied une ligne

des clients.

année d'existence, le Bureau de la satisfaction

pourquoi nous avons créé, dès notre première

comment nous pourrions les améliorer. Voilà

offrons. Nous voulons également qu'ils nous disent

les Canadiens pensent des services que nous

l'excellence du service, nous voulons savoir ce que

Nous sommes à l'écoute

des Canadiens

Comme toute organisation déterminée à assurer

l'excellence du service, nous voulons savoir ce que

offrons. Nous voulons également qu'ils nous disent

comment nous pourrions les améliorer. Voilà

pourquoi nous avons créé, dès notre première

année d'existence, le Bureau de la satisfaction

des clients.

En 2006-2007 nous avons mis sur pied une ligne

téléphonique sans frais spécifiquement pour le

Bureau de la satisfaction des clients. Il est donc

plus facile pour les Canadiens de nous faire part

de leurs commentaires sur nos services, quels

qu'ils soient.

Nous recevons les demandes de passeport

L'an dernier, nous avons dû former nos employés en un temps record afin de

pouvoir, en collaboration avec Passeport Canada, améliorer les services de réception

des demandes de passeport et les rendre plus accessibles pour les Canadiens.

D'avril 2006 à avril 2007, Service Canada a offert les services d'agents réceptionnaires

des demandes de passeport dans 55 nouveaux emplacements d'un bout à l'autre

du pays, ce qui lui a permis de recevoir et d'examiner plus de 67 000 demandes de

passaport au cours de l'exercice, lesquelles ont par la suite été transmises à Passeport

Canada aux fins de traitement.



Nous avons également ouvert le premier campus

du Collège Service Canada à Regina. L'ouverture

de cet établissement et d'autres campus nous

permet, bien des égards, de respecter nos

engagements à l'endroit des Canadiens.

Ces centres d'apprentissage nous permettent

entre autres d'adapter la manière dont nous

offrons nos programmes et nos services.

Le Collège nous permettra de nous ouvrir à de

Les employés pourront y perfectionner dans le

domaine de l'excellence du service et obtenir une

accréditation en tant que professionnels de la

Résultat : nous offrons des services incomparables

et un milieu de travail axé sur le professionnalisme,

l'avancement et l'apprentissage.

Regard sur l'avenir

Il faut du temps pour transformer la façon dont

le gouvernement offre les services et tous les

Chaque jour, des milliers de Canadiens

communiquent avec Service Canada pour en

apprendre plus au sujet des programmes et des

services du gouvernement. Qu'ils communiquent

avec nous par téléphone, qu'ils visitent notre site

Web ou qu'ils se rendent dans l'un de nos bureaux,

Nous devons leur démontrer que nous pouvons

leur donner ce à quoi ils s'attendent et que nous

avons à cœur de bien les servir en faisant preuve

de professionnalisme et en étant intègres.

Ce sera donc avec plaisir que nous ferons encore

le point sur nos réalisations l'an prochain en

publiant de nouveau notre rapport annuel.

Rapport annuel Service Canada 2006-2007 Faits saillants



Service
Canada

- travaillé avec plus de 55 000 organismes communautaires.
- Ajoutons à ces activités les 22 millions de visites sur le site Web de l'organisation.

Nous améliorerons les services offerts

En 2006-2007, nous avons misé sur nos réalisations de la première année et pris d'autres mesures pour améliorer la prestation de services. Nous avons ainsi :

- élargi la portée des programmes et des services que nous offrons, qui sont au nombre de 77; amélioré la prestation de services par téléphone et par Internet;
- créé 171 points de services partout au pays; prolongé les heures d'ouverture de 55 points de services;
- accru le nombre de points de services externes, ce qui a permis de mieux servir les Canadiens vivant dans les régions rurales et éloignées;
- adapté nos services multilingues pour servir les Canadiens dans leur langue, qu'ils fassent partie d'une communauté minoritaire anglophone ou francophone, qu'ils soient Autochtones ou qu'ils soient nouvellement arrivés au Canada;
- pris des mesures pour venir en aide aux citoyens ayant des besoins et des intérêts communs, dont les Autochtones, les aînés et les personnes handicapées.



Pour la deuxième année consécutive, Service Canada a été reconnu comme un chef d'organisation comme l'une des meilleures du point de vue de l'intégration des services au moyen de la technologie.

organisation comptait 327 Centres Service Canada offrant la gamme complète de services externes et ainsi que 260 points de services externes et bureaux communautaires.

Au cours de l'exercice 2006-2007, les 19 000 employés de Service Canada ont :

- servi plus de 32 millions de Canadiens de tous les horizons, qu'il s'agisse de jeunes, de travailleurs adultes, d'aînés, d'Autochtones, de personnes handicapées, d'anciens combattants ou de nouveaux arrivants;
- effectué en moyenne 1 million de transactions chaque jour;
- versé plus de 70 milliards de dollars en prestations, soit 190 millions de dollars par jour, ce qui correspond à 93 % de tous les paiements faits aux Canadiens par le Gouvernement du Canada;
- effectué 122,4 millions de paiements de prestations dans le cadre de divers programmes, dont l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse;
- répondu à plus de 53 millions d'appels au sujet du gouvernement du Canada, de ses programmes et de ses services;
- traité plus de 11 millions de transactions sécurisées en ligne;
- affiché plus de 1 million d'offres d'emploi provenant d'employeurs de partout au pays;
- accueilli 9,3 millions de visiteurs dans nos 587 points de services;
- reçu 1,56 million de demandes de numéro d'assurance sociale;
- posté plus de 20 millions de lettres;
- mené près de 500 000 entrevues avec des clients;
- servi directement environ 250 000 Canadiens dans nos différents points de services externes;
- répondu à 25 000 courriels.

Notre organisation

Service Canada est fier de présenter les faits saillants de son deuxième rapport annuel. Nous y présentons nos réalisations au cours de l'exercice allant d'avril 2006 à mars 2007, en plus d'y expliquer les mesures que nous prenons pour devenir le principal point d'accès à de nombreux services, programmes et prestations du Gouvernement du Canada et de ses partenaires, que ce soit par téléphone, par Internet, en personne ou par la poste. Le rapport annuel intégral peut être consulté sur notre site Web, à www.servicecanada.gc.ca.

Service Canada est le réseau de prestation de services du gouvernement du Canada. Il offre aux Canadiens une vaste gamme de services accessibles à partir d'un même point. En collaboration avec les autres ministères et organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et de nombreux organismes communautaires partout au pays, nous offrons une vaste gamme de programmes et de services gouvernementaux aux Canadiens, et ce, de manière conviviale.

Les Canadiens ont exprimé le désir de pouvoir s'adresser à une seule organisation pour se renseigner sur les prestations et les programmes auxquels ils ont droit. Ils veulent aussi avoir accès aux renseignements, aux programmes et aux services du gouvernement de la manière qui leur convient le mieux, que ce soit par téléphone, par Internet, en personne ou par la poste. Et c'est exactement ce que Service Canada leur offre. Les Canadiens peuvent communiquer avec Service Canada par téléphone, en appelant à la ligne d'information 1 800 O-Canada, par Internet, à www.servicecanada.gc.ca, ou en personne, dans l'un des 587 points de services partout au pays. En fait, en mars 2007, notre

95 %

des Canadiens vivent à moins de 50 kilomètres de l'un de nos points de services